

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Allhamdulillahi Robbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan kasih dan sayang-Nya. Akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus PT. Nasmoco Solo Baru)”**. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan persyaratan untuk meraih gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari pihak yang dengan ketulusannya telah memberikan semangat, dorongan, dan pengarahan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing, M.S, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Mohamad Amien Gunadi M.P, selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Djoko Purwanto, MBA, selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dengan kesabaran hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Bapak Reza Rahardian SE, M.Si, selaku Pembimbing Akademik.
5. Segenap Dosen dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Pihak Manajemen PT. Nasmoco Solo Baru.
7. Segenap keluarga penulis yang telah memberikan doa dan semangat serta dukungannya, sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

8. Keluarga besar Manajemen Pemasaran 2011 yang menjadi pendamping hidup penulis selama masa perkuliahan dan memberikan dorongan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Sahabat, teman, kolega yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dengan memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis Menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Metode Penelitian.....	3
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Jasa.....	7
B. Karakteristik Jasa.....	7
C. Klasifikasi Jasa.....	8
D. Kualitas Jasa.....	9
E. Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
F. Kepuasan Pelanggan.....	11
G. Kerangka Pemikiran.....	13
PEMBAHASAN.....	14
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	14
B. Laporan Magang Kerja.....	20
C. Analisis Data.....	20
PENUTUP.....	30
A. Kesimpulan.....	30

B. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	
SURAT PERNYATAAN.....	
PERNYATAAN KUISIONER.....	
KUISIONER PENELITIAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Kendaraan . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 6 Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Tangible.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 7 Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Reliability**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 8 Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Responsiveness**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 9 Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Assurance**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 10 Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Empathy.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Metode Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar III. 1 Struktur Organisasi Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**